

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan Umum

Secara umum, implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di Kabupaten Garut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari permasalahan-permasalahan yang masih muncul dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Dalam implementasi kebijakan BPJS untuk keberhasilan kebijakan BPJS yang dilakukan oleh PT.BPJS dan Dinas Kesehatan belum diimbangi dengan pengawasan yang baik terhadap implementasi kebijakan BPJS dan masih banyak pelayanan yang masih kurang efektif.

2. Kesimpulan Khusus

Setelah melakukan analisis yang mendalam, maka penulis memaparkan beberapa kesimpulan khusus yang disesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelliti ini. Simpulan khusus tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Impelementasi kebijakan BPJS di Kabupaten Garut sudah berjalan sesuai dengan tujuannya namun masih ada beberapa faktor yang diperoleh dalam implementasi kebijakan BPJS. Hal ini dikarenakan: 1) minimnya masyarakat yang kurang paham terhadap kebijakan BPJS; 2) minimnya sumber daya manusia dalam pelayanan terutama dalam fasilitas; 3) minimnya pengawasan terhadap kebijakan BPJS di Kabupaten Garut. Selain itu juga PT. BPJS dan Dinas Kesehatan melakukan upaya untuk menanggulangi faktor penyebab dari permasalahan yang terjadi dalam implementasi kebijakan BPJS seperti: 1) melakukan sosialisasi kebijakan BPJS yang secara terus menerus terhadap masyarakat yang jauh dari daerah perkotaan maupun masyarakat yang ada diperkotaan; 2) fasilitas yang menunjang kebijakan BPJS dalam pelayanan akan diperbaiki menjadi lebih efektif; 3) melakukan pengawasan dari Dinas Kesehatan terhadap kebijakan BPJS dan melakukan evaluasi dalam rapat kerja bersama instansi yang bersangkutan.
- b. Kualitas pelayanan publik dalam BPJS di bidang kesehatan Kabupaten Garut digambarkan sebagai berikukt: 1) pelayanan yang diberikan kepada pengguna

BPJS sudah sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan; 2) pelayanan yang diberikan dalam peserta BPJS seperti pelayanan umum dan pelayanan kesehatan yang tidak dijamin seperti pelayanan estetika dan kosmetik; 3) Fasilitas yang diberikan oleh puskesmas itu kepada peserta BPJS hanya diberikan pelayanan Fasilitas Kesehatan 1 (Faskes); 4) peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan sudah dilakukan dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat; 5) dalam tingkat kepuasan tenaga kerja oleh puskesmas dalam kualitas pelayanan sudah puas karena sudah sesuai dengan tofukusnya masing-masing dalam pelayanan; 6) dalam sarana dan prasarana masih belum tersedia semuanya terutama dalam ruangan rawat inap masih kekurangan fasilitas-fasilitas pelayanan; 7) masyarakat Kabupaten Garut sudah bisa memanfaatkan kualitas pelayanan BPJS hampir sekitar pada awal tahun mencapai 75%. Disamping antusiasnya masyarakat terdapat ada beberapa permasalahan yang timbul seperti masalah pelayanan yang berbelit-belit oleh rujukan, kualitas pelayanan masih dibeda-bedakan, dan petugas masih ada yang kurang ramah terhadap pelayanan kesehatan yang saat ini belum dirasakan efektif oleh masyarakat Kabupaten Garut.

- c. Kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan BPJS di Kabupaten Garut yaitu: 1) ketersediaan obat-obatan tidak dicover semua untuk pengguna BPJS; 2) nama peserta BPJS masih banyak yang belum akurat dengan Kartu Keluarga/KTP; 3) komunikasi antar organisasi masih kurang; 4) rendahnya kedisiplinan petugas dalam implementasi kebijakan BPJS; 5) dalam pembayaran iuran masih banyak peserta BPJS yang belum membayar iurannya.
- d. Upaya-upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kendala implementasi kebijakan BPJS yaitu: 1) pada dasarnya bahwa obat-obatan tidak bisa dicover untuk BPJS sudah ada prosedur dari suatu kebijakan BPJS; 2) melakukan pengecekan terhadap pengguna BPJS agar data sesuai dengan Kartu Keluarga maupun KTP; 3) pada dasarnya setiap instansi sudah adanya evaluasi terhadap permasalahan yang dihadapi berbagai kendala, terkadang komunikasi antar instansi masih kurang efektif maka dari itu setiap bulannya selalu diadakan rapat kerja untuk tidak terjadi *miss* komunikasi; 4) pada dasarnya setiap

instansi sudah mempunyai visi dan misi dan tanggung jawab terhadap petugas yang memang kurang disiplin lebih ditegaskan kembali dalam pertanggungjawaban tugasnya setiap instansi; 5) dalam pembayaran iuran dari pihak PT.BPJS sudah mengingatkan terhadap masyarakat berkali-kali untuk membayar iuran tiap bulannya, sudah memberikan peringatan kepada yang belum membayar tetapi tetap saja masih banyak yang tiap bulannya belum membayar iuran BPJS.

B. Saran

Setelah memberikan simpulan dalam penelitian ini, selanjutnya penulis akan menyampaikan saran sebagai bahan masukan atau rekomendasi untuk implementasi sebuah kebijakan ke depannya. Adapun saran tersebut sebagai berikut :

1. Bagi PT. BPJS

- a. PT. BPJS sebagai BUMN yang diberikan mandat untuk mengelola pelayanan BPJS harus mengelola secara efektif dan efisien serta terkoordinasi dan terpadu dengan berbagai pihak terkait maupun dari pusat ataupun daerah sehingga dapat terselenggaranya BPJS.

2. Bagi Pemerintah

- a. Bagi penyelenggaran kebijakan BPJS di Kabupaten Garut yaitu Puskesmas hendaknya lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal kepesertaan maupun dalam hal pelayanan.
- b. Bagi Dinas Kesehatan untuk meningkatkan pengawasan terhadap kebijakan BPJS.
- c. Bagi dinas kesehatan, Puskesmas dan PT. BPJS sebaiknya lebih meningkatkan sinkronisasi dalam menjalankan fungsinya dalam implementasi kebijakan BPJS dapat berjalan dengan baik dan lebih meningkatkan kembali fasilitas dan sumber daya manusianya.

3. Bagi Masyarakat

- a. Hendaknya masyarakat berperan aktif dalam implementasi sebuah kebijakan karena masyarakat mempunyai peran penting dalam memberikan masukan terhadap suatu kebijakan agar kebijakan ini menjadi lebih baik lagi.

- b. Hendaknya masyarakat mengetahui prosedur dari kebijakan pelayanan BPJS.

4. Bagi Lembaga Departemen PKn FPIPS UPI:

- a. Lebih mengintensifkan kajian-kajian mengenai kebijakan pemerintah untuk menjadi studi kajian di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan.
- b. Lebih memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menggali permasalahan-permasalahan yang menyangkut tentang kebijakan pemerintah.

5. Bagi Peneliti

- a. Mengadakan penelitian lebih mendalam terhadap isu kebijakan pemerintah agar bisa memberikan pengetahuan terhadap masyarakat. Mahasiswa sebagai *agent of change* dengan mengadakan penelitian isu-isu tentang kebijakan pemerintah akan mampu memberikan masukan terhadap pemerintah dalam melaksanakan suatu kebijakan tersebut.